

**Ogólne warunki zakupu biletów w Petpolonia ([www.promy.pl](http://www.promy.pl))**  
**Armatora KOŁOBRZESKA ŻEGLUGA PASAŻERSKA**

## **1. PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydiąlnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji na przeprawę promową, należy podać następujące informacje:

- 1.1 trasę rejsu
- 1.2 termin oraz godziny rejsów
- 1.3 imię i nazwisko wszystkich pasażerów
- 1.4 daty urodzenia wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład)
- 1.6 numer telefonu kontaktowego pasażera

## **2. KONTAKT Z PASAŻERAMI**

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym będzie możliwość utrzymania stałego kontaktu z pasażerem przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany w wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z samym rejsiem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent i Armator nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
  - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na inny rejs czy inne linie, itp.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdy, autostrady, itp.
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

## **3 ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (tzw. CHECK-IN)**

- 3.1 Zaokrępowanie rozpoczyna się na 2-1 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 1godzinę do 40 min. przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży voucher oraz dokument tożsamości /dowód osobisty lub paszport/, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrępowania.
- 3.5 Na terminalu promowym, na podstawie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) vouchera, pasażer otrzyma kartę pokładową, którą należy zachować w podróży i przy korzystaniu z świadczeń lub urządzeń, które wykupił podczas zawierania umowy. Pasażer nie posiadający karty pokładowej nie zostanie zaokrępowany, a Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z takiego zdarzenia.
- 3.6 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet.

## **4. PASAŻEROWIE Z POJAZDAMI (motocykl, rower)**

- 4.1 Kierowca pojazdu powinien posiadać, niezależnie od prawa jazdy i oryginału dowodu rejestracyjnego, również polisę obowiązkowego ubezpieczenia OC, oraz oznaczenie kraju rejestracji pojazdu. Z obowiązku posiadania Green Card, zgodnie z przepisami unijnymi, zwolnieni są obywatele państw należących do Unii Europejskiej.
- 4.2 Kolejność załadunku pojazdów oraz sposób ich rozmieszczenia na pokładzie zależy wyłącznie od decyzji oficera ładunkowego.

## **5. ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI**

- 5.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przyplłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, problemy techniczne, inne).
- 5.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia ,nie zawiera opłat paliwowych, cen posiłków i napojów na promie.
- 5.3 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 5.4 Ceny dla grup powyżej 15 osób – na zapytanie.

## **6. RODZAJE BILETÓW**

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących pieszo lub z motocyklem lub rowerem .

- 6.2 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line na stronie www.promy.pl
- 6.3 Voucher może być wystawiony na przewóz dowolnej ilości osób (dorosłych, dzieci) natomiast przewóz każdego pojazdu musi być udokumentowany odrębnym voucherem (nie ma możliwości wystawienia vouchera na więcej niż jeden pojazd)
- 6.4 Voucher może być wydany (przekazany) pasażerowi tylko po dokonaniu przez niego należnej opłaty. Klientowi należy wręczyć przesłany mailem lub faksem druk vouchera.
- 6.5 Voucher jest ważny tylko do dnia/godziny wyjazdu. W dniu wyjazdu musi nastąpić wymiana vouchera na bilet na terminalu promowym.
- 6.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

## **7. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENY**

- 7.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny) i / lub cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw.
- 7.2 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 7.3 W przypadku zmiany portu wypłynięcia lub zmiany środka transportu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony itp.
- 7.4 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

## **8. DZIECI I MŁODZIEŻ**

- 8.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Dzieci od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki według cennika. Pozostałe osoby ponoszą koszty według cennika.
- 8.2 Wszystkie dzieci do 16 roku życia muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

## **9. BAGAŻ**

- 9.1 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 9.2 Pasażer ma prawo do przewiezienia, bez dodatkowych opłat, bagażu podręcznego do 10 kg. Za bagaż przekraczający ciężar 10 kg Armator będzie pobierał dodatkowe dopłaty.

## **10. DOPLĄTY W KABINACH**

Armator nie sprzedaje miejsc w kabinach, na statku dostępne są nienumerowane miejsca siedzące, z których można skorzystać bezpłatnie.

## **11. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**

- 11.1 Walutą obowiązującą na promach jest PLN.
- 11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 11.3 W przypadku płatności kartą sprzedawca może wymagać okazania dokumentu tożsamości.

## **12. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (tzw. OPEN)**

Nie ma biletów OPEN, bilet należy zadatować w chwili dokonywania rezerwacji, możliwa jest zmiana daty powrotu, zmiana jest bez kosztowa. Zmiany należy dokonać najpóźniej na 24 godz. robocze przed zadeklarowaną datą podróży. Zmiana musi być zarejestrowana w systemie Armatora. Po upływie 6 miesięcy bilet traci ważność bez prawa zwrotu opłaty za niewykorzystany przewóz. Zmiany można dokonać u agenta, u którego został zakupiony bilet oraz na Terminalu Promowym.

## **13. ANULACJE I ZMIANY**

- 13.1 Wszystkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupu biletu on-line zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl. Zmiany w voucherze (przed wymianą na bilet) mogą być dokonywane najpóźniej na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem rejsu.
- 13.2 Zwrot vouchera można dokonać na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem podróży, w takim przypadku potrąceniu ulega część należności za przewóz wynoszącą 10% tytułem opłaty manipulacyjnej. Zmiany lub zwroty vouchera w terminie krótszym niż 24 godziny przed planowaną podróżą powodują utratę opłaty 100% wartości vouchera. Zwrotu całkowitej opłaty za niewykorzystany Voucher / bilet, bez potrącenia opłaty manipulacyjnej, dokonuje się w następujących przypadkach:

- 13.2.1 odwołania rejsu lub innej przyczyny wynikającej z winy Armatora
- 13.3 Pasażer traci prawo do zwrotu należności za voucher / bilet, jeżeli:
  - 13.3.1 utracił lub zgubił bilet – duplikatów nie wydaje się
  - 13.3.2 skończył się termin ważności biletu lub minął termin planowanego rejsu
  - 13.3.3 Pasażer traci prawo do zwrotu za voucher / bilet jeżeli nie odwołał rezerwacji co najmniej 24 godziny w dni robocze przed terminem wyjścia promu.
  - 13.3.4 Nie dokonuje się zwrotów, jeżeli pasażer nie został przyjęty do przewozu z własnej winy (brak właściwych dokumentów, z powodu niewłaściwego zachowania itd.)
- 13.4 Nie dopuszcza się rozpisywania biletu (np. bilet wystawiony dla dwóch osób w obie strony, pasażerowie w drodze powrotnej chcą wracać w różnych terminach), nie ma możliwości przekazywania biletu osobom trzecim.

#### 14. USŁUGI MEDYCZNE

- 14.1 Usługi medyczne lekarza pokładowego są bezpłatne tylko wówczas, jeśli obejmują pomoc w nagłych przypadkach, w przypadku choroby morskiej lub leczenia ambulatoryjnego urazów, które powstały w trakcie rejsu na pokładzie statku.
- 14.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.
- 14.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

#### 15. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 15.1 Bilety należy wykupić w całości w terminie wskazanym na potwierdzeniu rezerwacji.
- 15.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.
- 15.3 Płatności dokonuje się w złotych.

#### 16. UBEZPIECZENIE

- 16.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient musi wykupić sobie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 16.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów.
- 16.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
- 16.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 16.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać a danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic w tych danych Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.
- 16.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

#### 17. ZAGUBIENIE BILETU

W przypadku zagubienia biletu należy niezwłocznie powiadomić o tym fakcie biuro wystawiające bilet. Bilet zagubiony uznaje się za wykorzystany, a nowy należy ponownie zakupić z własnych środków.

#### 18. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 18.1 Zwierzęta domowe przewożone są za odpowiednią opłatą ustaloną przez Armatora z pozycji cennikowej (25% wartości biletu pasażerskiego), Pasażer zobowiązany jest posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. W miejscach ogólnodostępnych, pasażer zobowiązany jest trzymać psa na smyczy i w kagańcu.
- 18.3 Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi. W takim przypadku uiszczona opłata podlega zwrotowi.

#### 19. SKARGI I ZAŻALENIA:

- 19.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).
- 19.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

#### 20 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe są chronione i przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jej brak uniemożliwia dokonywania zakupów za

pośrednictwem promy.pl. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi i Pasażerowi przysługuje prawo do:

1. wglądu i możliwości poprawienia bądź zmiany danych osobowych a także uzyskania informacji o zakresie przetwarzania danych.

2. wycofania zgody w każdej chwili bez podawania przyczyny i może dotyczyć częściowych lub wszystkich celów przetwarzania. Wycofanie zgody do wszystkich celów przetwarzania spowoduje usunięcie konta Użytkownika. W systemie pozostaną jedynie informacje archiwalne o zawartych transakcjach, których przechowywanie związane jest w związku z obowiązującymi przepisami prawa. Mamy prawo poinformować Użytkownika i Pasażera o podjętych przez nas działaniach nie później niż w ciągu miesiąca od otrzymania prośby pisemnej na adres [info@petpolonia.pl](mailto:info@petpolonia.pl)